

Dep	Serie	Subserie	Tipo Documental	Nº. Cons
110	01	08	99	0013

Fecha: 10-08-2021

1. Nombre de Informe:

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS PQRDS, CON EL ANÁLISIS DEL BALANCE Y DESEMPEÑO DEL PRIMER A SEGUNGO TRIMESTRE 2021.

2. Marco Normativo y/o Criterios de Auditoría:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 74
- Ley 1755 de 2015
- Procedimiento P-MJ-06 “Opinión, Nivel de Satisfacción y Participación de los Ciudadanos”
- Estados de las peticiones según el reporte Gestión Documental y PQRDS – Sistema CITA
- Estrategia del seguimiento preventivo de las PQRDS de Control Interno

3. Objetivo:

Realizar el seguimiento al cumplimiento de las PQRDS de CORPOURABA, bajo el análisis del balance trimestral de 2021, el resumen anual y el desempeño de las dependencias

4. Alcance:

Presentar el balance del segundo trimestre y anual de las PQRDS de CORPOURABA para el año 2021, con el análisis frente al comportamiento en el trimestre y desempeño de las dependencias. El informe contempla el análisis trimestral de 2021 frente a los años anteriores, desde el 2016 que inició a funcionar el módulo PQRDS.

Es de resaltar que el presente informe corresponde a la estrategia de seguimiento preventivo que se realiza desde Control Interno, como una forma para apoyar los temas de interés y que generan impactos importantes sobre la Entidad. La estrategia contempla varias acciones que se describen a continuación:

- Seguimiento semanal de las PQRDS, en el que se genera el listado de las peticiones que vencen en la semana siguiente y adicionalmente se realiza un seguimiento posterior para verificar el estado de cumplimiento de dichas peticiones, según la información registrada en los módulos PQRDS y Gestión Documental.
- Seguimiento mensual para monitorear el estado de las PQRDS durante el mes e identificar posibles situaciones para mejorar o corregir.
- Seguimiento trimestral para evaluar el comportamiento de las peticiones por cada trimestre. Tanto en el seguimiento mensual, como en el trimestral, se presenta un balance frente al desempeño de las diferentes dependencias, como insumo para las evaluaciones que se requieren con relación al tema de oportunidad.

- Por último, se realiza una evaluación del balance de la vigencia para determinar el desempeño del año de cada una de las dependencias

5. Metodología de Captura y Análisis de Información:

La información se presenta con base a los reportes generados por los módulos del Sistema CITA, como Gestión Documental y PQRDS. Se genera reporte desde el año 2016 para presentar el comportamiento de las peticiones por año. Y los análisis presentados por el contratista encargado de la gestión de indicadores.

6. Resultados:

Según el reporte del módulo Gestión Documental, la Entidad gestionó 4166 oficios durante los dos primeros trimestres del año 2021, de los cuales 682 fueron clasificados como PQRDS.

Trimestre	PQRDS	Otros oficios	Total
Enero-Marzo	324	1559	1883
Abril-Junio	358	1925	1161
Total Año	682	3484	4166

Se presenta el resumen por trimestre del comportamiento de las respuestas de PQRDS

Trimestre	Cumplido	En proceso	Vencido con respuesta	Vencido sin respuesta	Total general	Cumplido	En proceso	Vencido con respuesta	Vencido sin respuesta
1	309	4	7	320	97%	0%	1%	2%	
2	277	66	2	12	357	78%	18%	1%	3%
Total general	586	66	6	19	677	87%	10%	1%	2%

Una vez analizada la información de las PQRDS, se identifica lo siguiente:

- 586 de 673 peticiones presentan cumplimiento oportuno, correspondiente al 87%. Teniendo presente las 66 peticiones en proceso (18%), la Entidad podría finalizar el segundo trimestre con un balance del 97% de oportunidad. Cumpliendo la meta del 95% de PQRDS cumplidas, pero por debajo del año 2020 en donde se cumplió con el 99%.

- En el periodo solo existen 25 respuesta extemporáneas correspondiente al 3% (6 vencido con respuesta = 1% y 19 vencido con respuesta = 2% de este último).
- Es importante mencionar se identifican pocas peticiones con el estado vencidas, lo que refleja el compromiso de la Entidad de responder todas las peticiones de los usuarios.

Para demostrar el nivel de mejoramiento con relación a los indicadores de oportunidad de PQRDS, se presenta a continuación la comparación del segundo trimestre de los años 2016 al 2019 y lo corrido de 2021:

Año	2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Activo	8	1%	5	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Cumplido	456	43%	851	75%	1085	94%	1220	98%	725	96%	586	86.7%
En proceso	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	21	3%	66	9.6%
Respuesta temporal vencida	4	0%	14	1%	10	1%	13	1%	1	0%	3	0.3%
Vencido con respuesta	430	41%	214	19%	59	5%	13	1%	5	1%	6	0.7%
Vencido sin respuesta	154	15%	58	5%	0	0%	0	0%	0	0%	19	2.7%
TOTAL	1052		1142		1154		1246		752		677	

Se identifica que la Corporación puede terminar el año con un cumplimiento cercano al 97%, siendo este superior a la meta establecida en el PAI y cercano al año 2019 pero inferior al año 2020.

Durante el año 2021 se tiene el siguiente comportamiento por subdirección sin incluir las PQRDS en proceso

Trimestre - estado	Dirección General	Oficina Jurídica	Oficina Regional Caribe	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección de Gestión y Administración Ambiental	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	Oficina de Control Interno	Oficina Regional Urrao	Total general
1	18	45	2	32	105	28			317
Cumplido	30	86	1	24	151	16	1		309

Vencido con respuesta	1	1				2			4
Vencido sin respuesta	1	1			2				4
2	35	95	8	17	109	22	3	2	291
Cumplido	34	86	8	17	107	21	2	2	277
Vencido con respuesta		2							2
Vencido sin respuesta	1	7			2	1	1		12
Acumulado	67	183	9	41	262	40	4	2	608
Cumplido	64	172	9	41	258	37	3	2	586
Vencido con respuesta	1	3				2			6
Vencido sin respuesta	2	8			4	1	1		16

- La Subdirección Administrativa mantiene el 100% de oportunidad (depende de las solicitudes en proceso).
- La Dirección General y la subdirección de gestión y administración ambiental se mantienen por encima de la meta con 96% y 98% de oportunidad respectivamente.
- La Secretaría General (incluye Jurídica) y la subdirección de planeación, se encuentran incumpliendo la meta, pero podrían alcanzarla ya que se encuentran en el 94% y el 93% respectivamente. Debe mejorar los controles para disminuir las peticiones sin respuesta.
- La Subdirección de Gestión Ambiental contempla el 43% del total de las peticiones de la Entidad para el periodo, seguido por la oficina jurídica con el 30%, la dirección general con el 11% y las subdirecciones de planeación y administrativa y financiera con el 7% respectivamente.

7. Conclusiones y Recomendaciones:

Se destaca que las PQRDS contemplan un monitoreo permanente, no sólo por Control Interno, sino también desde los puntos secretariales y los resultados son evaluados dentro del Comité de Dirección.

- Es importante mencionar que el presente informe permite cumplir con las normativas relacionadas con el Sitio web y acuerdos por el Buen Gobierno monitoreado por ASOCARS.
- La Entidad podría finalizar con 97% de cumplimiento en el segundo trimestre 2021, teniendo presente las peticiones en proceso (66), conservando un balance positivo para la Corporación, mejorando notablemente frente a los años anteriores en materia de oportunidad (2016: 38%, 2017: 75%, 2018: 95% y 2019:98%), pero desmejorando con respecto al año 2020 (99%).
- Si bien la Corporación está construyendo una dinámica en materia de oportunidad con relación a las PQRDS, se debe seguir fortaleciendo los controles para disminuir las peticiones “vencida con y sin respuesta”.
- Frente al balance de las dependencias de la Corporación, se resalta el esfuerzo realizado todas las dependencias, quienes muestran el compromiso para

cumplir a tiempo las PQRDS y evidenciado en el excelente resultado del año 2019 y mejorado en 2020 y manteniéndose por encima de la meta en 2021.

- Las peticiones de las territoriales se evalúan independientemente, resaltando que son pocas las que se le asignan.

8. Recomendaciones:

- Se reitera que el seguimiento que se adelanta desde Control Interno está asociado a los términos de las respuestas, por eso se recomienda mantener los controles de parte de los líderes de proceso o coordinadores de área, frente al contenido de dichos documentos, procurando respuestas de fondo como lo establece la norma, teniendo presente las diferentes líneas de defensa que contempla el nuevo modelo MECI que define el MIPG.
- Es importante tener presente las 66 peticiones que aparecen en proceso, realizando los esfuerzos para responder oportunamente, asegurando de esta forma el cumplimiento del 97% de oportunidad en el segundo trimestre del 2019.



JULIANA CHICA L.

Oficina de Control Interno

Fuentes:

Última línea-----última línea-----última línea